

Mise à jour : Phileas AM Version : Octobre 2020	<b>Réclamation Clients</b>	Référence : PG04
--	----------------------------	------------------

**Références Règlementaires :**

- Règlement Général de l'AMF Livre III article 318-10 ; 318-10-1 ; 321-40 ; 321-41 ; 322-71-1
- Instruction AMF n°2012-07 « Traitement des réclamations »

*« Le prestataire de services d'investissement établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par des clients non professionnels, existants ou potentiels.*

*Ces clients peuvent adresser des réclamations gratuitement au prestataire de services d'investissement. Le prestataire de services d'investissement répond à la réclamation dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de cette réclamation, sauf circonstances particulières dûment justifiées. Il met en place un dispositif permettant un traitement égal et harmonisé des réclamations des clients non professionnels. Ce dispositif est doté des ressources et de l'expertise nécessaires.*

*Il enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue de son traitement. Il met en place un suivi des réclamations lui permettant, notamment, d'identifier les dysfonctionnements et de mettre en œuvre les actions correctives appropriées.*

*Les informations sur la procédure de traitement des réclamations sont mises gratuitement à la disposition des clients non professionnels.*

*La procédure de traitement des réclamations est proportionnée à la taille et à la structure du prestataire de services d'investissement.*

*II. - Pour les sociétés de gestion de portefeuille, les dispositions du I s'appliquent :*

*1° Aux réclamations de l'ensemble des porteurs de parts ou actionnaires de placement collectif lorsque aucun service d'investissement ne leur est fourni à l'occasion de la souscription ;*

*2° Aux réclamations des porteurs de parts ou actionnaires de placement collectif émanant de clients non professionnels lorsqu'un service d'investissement leur est fourni par la société de gestion de portefeuille lors de la souscription. »*

**1. Contexte et objectifs**

La procédure couvre les cas de réclamations formulées par les actionnaires des fonds ou OPCVM créés par la société PHILEAS AM. Elle vise à décrire les modalités de recensement, de traitement et d'exploitation des réclamations formulées par les clients de la société de gestion. La procédure a pour objectif le suivi qualitatif permanent des services d'investissement réalisés et, lorsque cela est nécessaire, l'amélioration des prestations fournies, dans le but de préserver les intérêts des clients (mandant ou souscripteurs).

De manière générale, toute communication d'un actionnaire d'un fonds ou d'un OPCVM (écrite ou orale) exprimant un mécontentement et demandant une réparation doit être considérée comme une réclamation. En

cas de doute, **il est indispensable que le collaborateur en réfère au RCCI** qui déterminera la procédure qui doit être appliquée. A ce titre, une réclamation faite oralement **doit donner lieu à une information écrite** du RCCI par la personne qui a eu le client au téléphone afin de traiter la réclamation. Cette information succincte doit être communiquée au RCCI dans la journée.

La présente procédure opérationnelle définit les modalités et les responsabilités relatives à la gestion des réclamations adressées à l'OPCVM ou à la Société de Gestion avec l'intention de :

- permettre le recensement centralisé des réclamations ;
- assurer un traitement ponctuel de ces dernières ;
- permettre une information régulière au Conseil d'Administration ;
- adopter une approche cohérente du traitement des réclamations ;
- s'adapter aux normes sur la gestion des risques opérationnels.

## 2. Définitions

### 2.1 Réclamations

On entend par réclamation toute communication écrite ou verbale formulée par des investisseurs, des distributeurs ou commercialisateur pour son compte ou pour celui d'un client final qui d'une façon ou d'une autre **dépose des plaintes ou manifestent un mécontentement** en ce qui concerne leur investissement dans un des fonds ou OPCVM créés par la société PHILEAS AM ou leur rapport avec un fonds ou OPCVM en tant que tel. **Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.**

### 2.2 Réclamations de gravité particulière

Sont ainsi définies les réclamations qui :

- impliquent manifestement d'importants risques juridiques, financiers ou pouvant porter atteinte à la réputation ;
- sont formulées par des avocats ;
- laissent présager des irrégularités dans les activités des fonds ou OPCVM.

Ces réclamations sont à porter à la connaissance du Conseil d'Administration des fonds ou OPCVM concernés.

## 3. Gestion des réclamations

La société de gestion doit toujours traiter les réclamations avec rapidité, professionnalité et courtoisie. Les réclamations doivent être prise au sérieux et traitée avec toute la diligence, la transparence et l'objectivité requises.

Le traitement d'une réclamation doit être guidé par le souci de l'objectivité et de la recherche de la vérité. En aucun cas, les dirigeants, salariés ou mandataires de la SGP ne doivent chercher à camoufler ou à couvrir une faute de leur part ou de celle de leurs employés. La réponse fournie au client, si elle est négative, devra indiquer les raisons qui la motivent.

L'efficacité du traitement des réclamations dépend également de sa diligence. Les cas simples (voir 2.1 « réclamations ») recevront normalement une réponse sous quelques jours. Dans des cas plus complexes (voir 2.2 « réclamations de gravité particulière), un accusé de réception devra en tout cas être donné rapidement afin de maintenir un bon contact avec le client.

Toute réclamation orale comme écrite doit être reporté dans le registre des réclamations ouvert à cet effet et signalé immédiatement au RCCI de la SGP.

Ce registre de suivi des réclamations mis en place indique, notamment :

- la date de la réclamation
- l'auteur de la réclamation
- le montant investi à la date de la réclamation
- le motif de réclamation
- la réponse apportée
- le nom du moyen de communication aux clients en cause (prospectus, documentation commerciale...)
- le nom de l'éventuel prestataire de service mis en cause
- le montant estimé du préjudice
- la nature du risque : juridique, réputation, financier, conformité ...
- les mesures prises, tant en interne qu'en externe.

### **3.1 Cas simples : Le RCCI détermine les mesures à suivre et informe la direction générale**

Toute réclamation, reçue directement ou transmise par un tiers, parti à la surveillance ou à la commercialisation des fonds ou OPCVM gérés par PHILEAS AM (commerciaux, dépositaire, *paying agent* dans les pays où le fonds ou l'OPCVM est autorisé à la commercialisation), doit être immédiatement portée à la connaissance du RCCI de la SGP, accompagnée, si nécessaire, d'une note d'explication et/ou de prise de position de l'entité qui a reçu cette réclamation.

Le RCCI de PHILEAS AM Capital accuse réception de toute réclamation écrite **sous 3 jours ouvrés** et met en œuvre ces meilleurs efforts pour apporter à l'investisseur actionnaire une réponse adéquate et conforme aux réglementations en vigueur dans les Etats où le fonds ou l'OPCVM est distribué selon le modèle d'escalade suivant :

- Préparation d'une réponse écrite
- Préparation d'une réponse orale lors d'une réunion avec l'actionnaire d'un fonds ou d'un OPCVM créé. Dans ce cas, la réunion fait l'objet d'un compte rendu envoyé à l'actionnaire du fonds ou de l'OPCVM.
- Le cas échéant, recours à un avocat.

Dans tous les cas, la direction générale de la société est informée de la réclamation reçue et des suites données à cette réclamation. Le RCCI conserve un dossier relatif à chacune des réclamations reçues et des réponses apportées à ces réclamations.

### **3.2 Cas complexes : Le RCCI informe la direction générale et le Président du Conseil d'Administration qui détermine les mesures à suivre**

Toutes les réclamations qui présentent une gravité particulière doivent être immédiatement transmises par le RCCI, telles qu'elles ont été reçues, à la fois à la direction générale de la société PHILEAS AM et au Président du Conseil d'Administration du fonds ou l'OPCVM concerné accompagnées, si nécessaire, d'une prise de position ponctuelle et exhaustive et d'une éventuelle documentation illustrative.

Le Président du Conseil d'Administration informera également, en tant que de besoin, tous les autres Administrateurs du fonds ou de l'OPCVM.

Le Président du Conseil d'Administration :

- charge le service, objet de la réclamation d'effectuer la réponse en fixant, de commun accord, un délai pour son traitement. Ce délai sera communiqué au client par le RCCI ;
- rédige une réponse interlocutoire, si la réclamation ne peut être expédiée dans un délai de 12 jours ouvrables à compter de la date de réception ;
- approuve la réponse à la réclamation avant son envoi.
- Le traitement d'une réclamation par la société de gestion est gratuit, le client ne supportera aucun coût spécifique (frais de dossier, de recherche ou autre ...) lié au traitement de sa réclamation.
- La société de gestion s'est dotée des ressources et de l'expertise nécessaire au traitement équitable et harmonisé des réclamations de ses clients ou clients potentiels, y compris les clients non-résidents.
- Ainsi, au-delà du français, les clients porteurs de parts ou actionnaires d'organisme de placement collectif commercialisé dans un Etat membre de l'Union Européenne pourront adresser leur réclamation dans la langue officielle de cet Etat et recevront une réponse dans cette même langue.

La réponse de la réclamation doit toujours être formulée par écrit.

En cas de rejet ou de refus de la réclamation, en totalité ou partiellement, et/ou si aucune solution amiable n'a pu être trouvée, PHILEAS AM précise dans la réponse apportée au client, les voies de recours possibles, notamment l'existence et les coordonnées du ou des médiateur(s) compétent(s).

PHILEAS AM ne dispose pas d'un service de médiation interne. Elle informe les clients existants et potentiels, sur son site internet, de l'existence d'un médiateur auprès de l'AMF, ainsi que de ses coordonnées. Elle les informe également de l'existence de la charte du médiateur AMF.

Accès à la charte de la médiation :

<https://www.amf-france.org/sites/default/files/2020-01/charte-de-la-mediation.pdf>

### **Le médiateur de l'AMF**

Ses coordonnées :

Madame Marielle Cohen-Branche

Médiateur de l'AMF

Autorité des marchés financiers

17 places de la bourse

75 082 Paris cedex 02

Formulaire de demande de médiation (contact par mail) : Accès au formulaire de demande de médiation

<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation>

### Sa mission :

Le médiateur intervient dans l'hypothèse d'un conflit lorsque les parties concernées le saisissent pour régler le différend à l'amiable afin d'éviter une procédure judiciaire. Il n'est ni l'avocat des parties en conflit, ni leur juge. Encadrée par une charte, cette procédure est gratuite, confidentielle et nécessite, pour être mise en œuvre et poursuivie, l'accord des deux parties.

Attention ! Avant la saisine du médiateur, le client doit effectuer une première démarche auprès du service concerné de son intermédiaire ou de la société dont il détient des titres.

Le médiateur n'est pas compétent en matière fiscale, d'assurance-vie et d'opérations bancaires (agios, prêts, découverts, etc.). De plus, le médiateur ne se prononce pas sur l'intérêt que présente un placement particulier.

Son intervention ne peut être sollicitée si une procédure judiciaire est engagée sur les mêmes faits.

Dans tous les cas, la direction générale de la société est informée de la réclamation reçue et des suites données à cette réclamation. Le RCCI conserve un dossier relatif à chacune des réclamations reçues et des réponses apportées à ces réclamations.

## **4. Conservation des informations**

Les éléments suivants seront conservés 3 ans au moins plus l'année en cours.

- ✓ la correspondance papier ou par mail (sur le réseau) avec l'auteur de la réclamation ;
- ✓ la réponse effectuée au client ;
- ✓ les pièces justificatives, envoyées au Souscripteur ou utilisées pour l'analyse ;
- ✓ les autres documents utiles à la compréhension du cas.

## **5. Contrôles**

Au fil de l'eau : le RCCI s'assure que les réclamations reçues et traitées en interne lui ont bien été transmises et sont bien intégrées dans le registre.

Le dispositif de contrôle interne doit permettre à la société de gestion :

- de mettre en place un suivi des réclamations et d'en effectuer une restitution aux services/personnes concernés du professionnel et, le cas échéant, aux organes définissant la politique commerciale du réseau auquel appartient le professionnel ou aux personnes agissant pour son compte ;
- d'identifier les dysfonctionnements afin de mettre en œuvre des actions correctives au niveau du professionnel et, le cas échéant, au niveau de son réseau ou des personnes agissant pour le compte du professionnel.

Au moins une fois par an, et chaque semestre si la situation le nécessite : le registre des réclamations est revu par le contrôleur externe qui s'assure notamment :

- ✓ que les réponses apportées aux souscripteurs ont été rapides et circonstanciées ;
- ✓ que les mesures correctives ont été prises, tant en interne qu'en externe, si nécessaire ;
- ✓ que les tiers concernés (dépositaire, valorisateur, commercialisateur ...) ont été alertés, si nécessaire ;

## **6. Information au Conseil d'Administration**

Le Conseil d'Administration de la Sicav et l'Assemblée des Associés de la Société de Gestion seront exhaustivement informés à chaque réunion du Conseil sur tout cas de réclamation présentant une gravité particulière ainsi que les dispositions s'y rapportant qui ont été prises.